

Directive concernant les permanences téléphoniques et de guichet au sein des unités administratives de la République et Canton du Jura

2

du 31 mars 2026

Le Gouvernement de la République et Canton du Jura,

vu l'article 38, alinéa 2, de la loi d'organisation du Gouvernement et de l'administration cantonale du 26 octobre 1978¹⁾,

arrête :

Article premier ¹ Les unités administratives assurent une permanence téléphonique et à leurs éventuels guichets au minimum six demi-journées de 2 heures par semaine, réparties sur au moins quatre jours du lundi au vendredi. Elles veillent à assurer la permanence au moins une fois jusqu'à 18 heures ou sur la pause de midi. Dans des cas particuliers, le chef ou la cheffe de département peut autoriser un service à proposer des horaires plus restreints.

² Un horaire réduit est mis en place durant la période estivale, de mi-juillet à mi-août, à raison d'un minimum de quatre demi-journées par semaine.

³ Les unités administratives s'efforcent de répondre au mieux aux besoins et demandes des administrés en encourageant notamment, en dehors des heures d'ouverture, le recours au guichet virtuel ainsi qu'aux informations publiées sur leur site internet .

⁴ Les horaires de permanence figurent sur la page principale du site internet de l'unité administrative.

Art. 2 Dans le cas où la permanence définie par l'unité administrative ne peut être assurée durant l'horaire prévu, celle-ci veille à dévier les appels et à rediriger les personnes vers le secrétariat d'une autre unité administrative.

Art. 3 L'horaire d'ouverture pour les prestations délivrées sur rendez-vous est adapté aux besoins des administrés et du service.

Art. 4 ¹ En dehors des heures de permanence téléphonique, une messagerie vocale indique les horaires de l'unité administrative.

² Les unités administratives doivent pouvoir répondre aux appels internes en dehors des heures de permanence téléphonique. En leur absence, les collaborateurs dévient leur téléphone vers un poste desservi.

1) RSJU 172.11

Art. 5 ¹ La présente directive annule et remplace la directive du 28 mai 2019 concernant les permanences téléphoniques au sein des unités administratives de la République et Canton du Jura.

² Elle entre en vigueur le 1^{er} juillet 2026.

Delémont, le 31 mars 2026

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA


Rosalie Beuret Siess
Présidente


Jean-Baptiste Maître
Chancelier d'Etat

